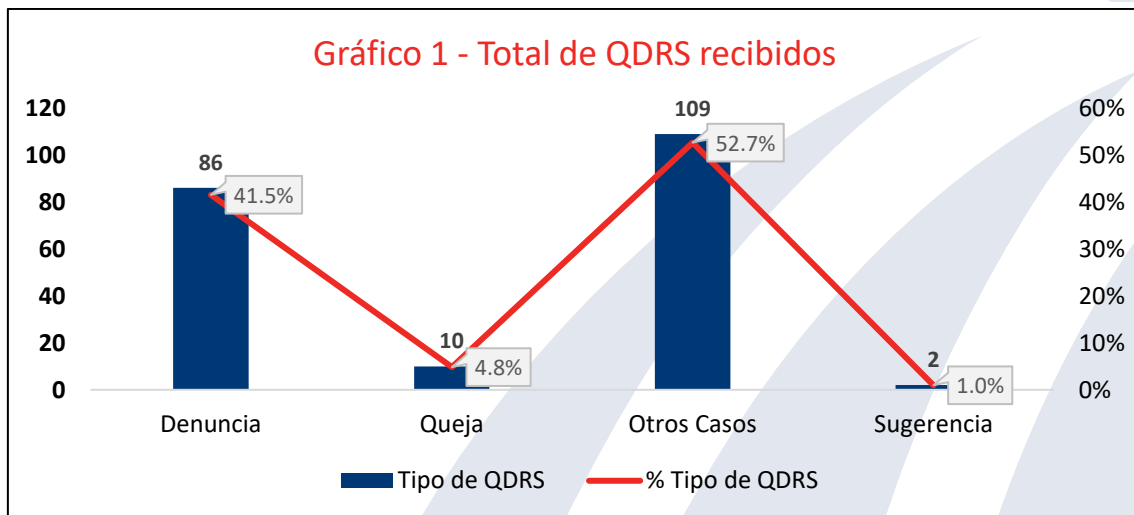


# Reporte Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias (QDRS) - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Período: marzo 2024

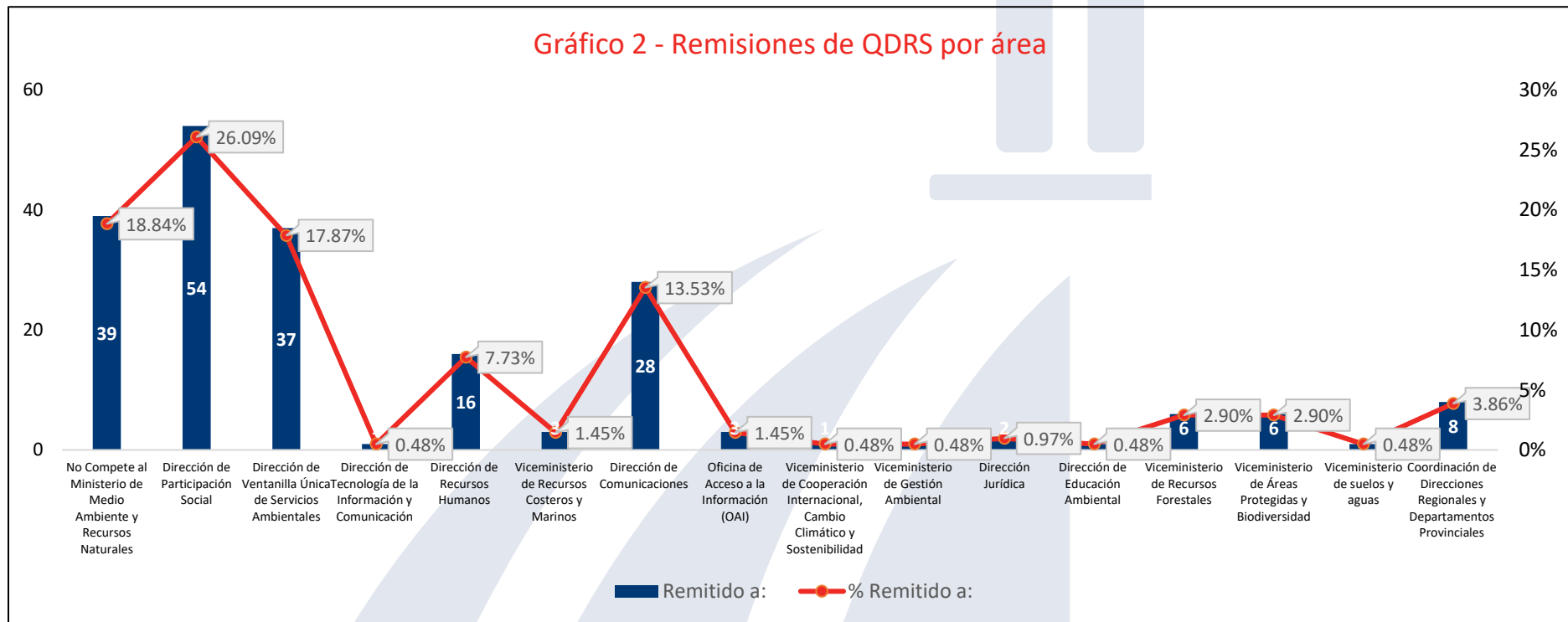
Este informe analiza las distintas comunicaciones recibidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las cuales comprenden quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias (QDRS). Estos mensajes han sido canalizados a través de diferentes medios como las Redes Sociales, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1, buzones físicos y correo electrónico.



Durante el mes de marzo de 2024, se registró un total de **207 casos**. En el **Gráfico 1** se muestra la distribución de denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias y otros casos, destacando que las situaciones catalogadas como “**Otros Casos**” representan la categoría más frecuente. Cabe resaltar que los casos dentro de esta categoría están relacionadas con ciudadanos en búsqueda de información específica y/o felicitaciones.

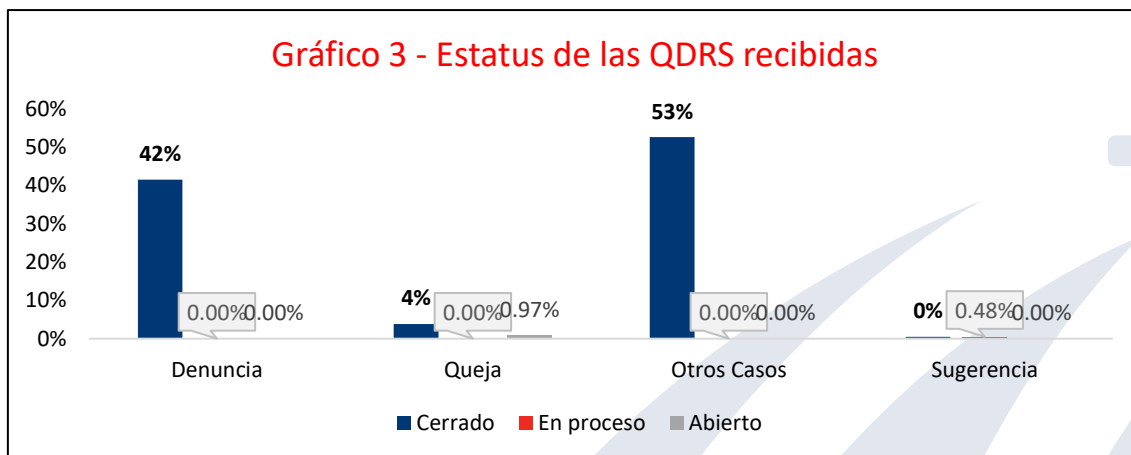
**MEDIO AMBIENTE**

En el **gráfico 2** podemos apreciar las áreas hacia donde fueron remitidas las 207 QDRS recibidas este mes. Se puede observar que el **26.09%** de las QDRS del mes de febrero fueron remitidas Dirección de Participación Social, las QDRS que fueron remitidas específicamente en **Línea Verde**. Luego, con el **18.84%** de QDRS, luego de analizarlas, se determino que **no competen al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales** y fueron remitidas a sus respectivas organizaciones y/o se le orientó al ciudadano/cliente donde debe dirigir su inquietud. La **Dirección de Ventanilla Unica de Servicios** cuenta con el **17.87%** de las QDRS.

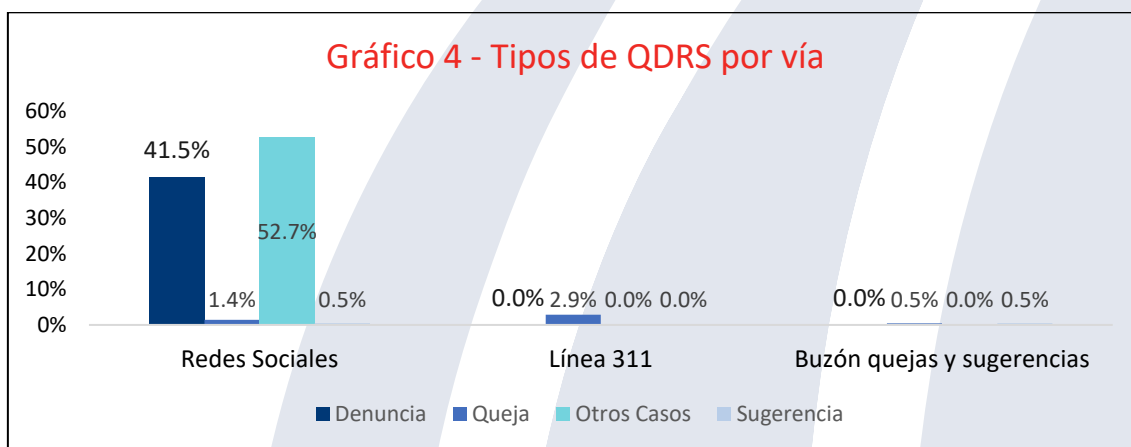


## Estatus de las QDRS recibidas

En el siguiente gráfico, vemos las QDRS recibidas que se encuentran cerradas, abiertas y en proceso. Podemos notar que el **99%** de todos los casos **están cerrados** y **1%** ya fueron notificadas a la unidad correspondiente y se encuentran **en proceso de gestión**.



## Diferentes vías y tiempos definidos de respuesta

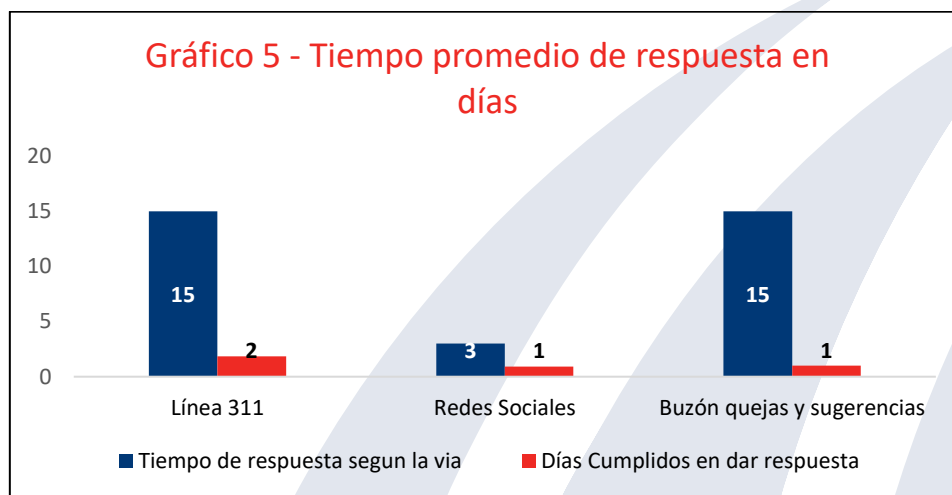


Podemos apreciar en el **gráfico 4** los tipos de QDRS recibidas y las vías por las cuales ingresaron. Como se puede observar, el **96.1%** de las QDRS en el mes de marzo del 2024 fueron ingresadas a través de las **Redes Sociales**, un **2.9%** ingresó a través del sistema 3-1-1, y el **1%** restante fue a través del Buzón de Sugerencias del ministerio. Cabe destacar que para este mes no se recibió ninguna QDRS a través del correo electrónico ([calidad.enlagesión@ambiente.gob.do](mailto:calidad.enlagesión@ambiente.gob.do)).

El tiempo límite en días definido para responder las QDRS por las diferentes vías son los siguientes:

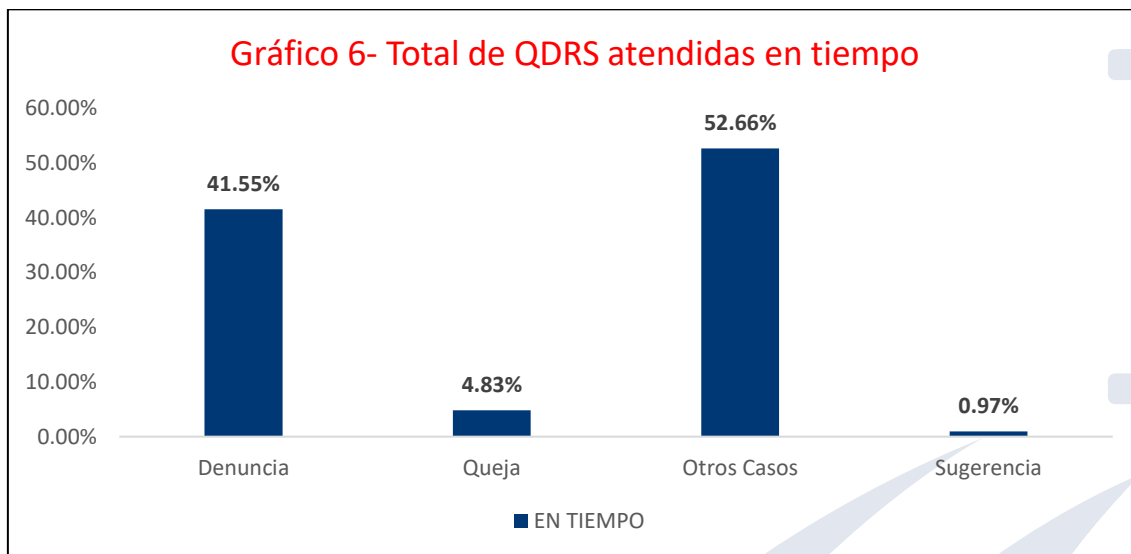
Vía	Tiempo
Línea 3-1-1	15
Buzón físico	15
Correo Electrónico	5
Redes Sociales	3
Centro de Llamadas	3
Presencial	3

Tabla 1 Tiempo límite definido para dar respuesta por las diferentes vías



En el **gráfico 5** se observa que, todas las vías se encuentran dentro del rango de tiempo establecido para ofrecer respuesta ya que no exceden el tiempo de respuesta comprometido.

## Total de QDRS notificadas en tiempo



Podemos apreciar en el **gráfico 6** los tipos de QDRS recibidas y el estatus de estas. Como se puede observar, el **100%** de las 207 QDRS recibidas en el mes de marzo del 2024 **fueron atendidas a tiempo**. Es importante destacar que dentro del renglón de **otros casos**, las solicitudes se relacionan con la búsqueda de información del ciudadano y a felicitaciones.